

## 第三者評価結果の公表事項（乳児院）

### ① 第三者評価機関名

特定非営利活動法人  
播磨地域福祉サービス第三者評価機構

### ② 施設名等

名称：ピューパホール	種別：乳児院
施設長氏名：八木 健	定員： 30 名
所在地： 〒670-0873 兵庫県姫路市八代東光寺町 13-11 TEL 079-282-2692	

### ③ 実施調査日

平成 26 年 4 月 16 日（水）～ 4 月 17 日（木）

### ④ 総評

◇特に評価が高い点

○ 子ども一人ひとりへの個別化を意識した支援に努めています。

職員のモチベーションが高く、愛情をもって子どもたちの養育・支援に努めています。日常の中の気づきを大切にし、一人ひとりの発達特性の把握に努めるとともに、個別に子どもと向き合うことを意識して、愛着関係を育み、子どもが安心して過ごせる環境づくりに尽力されています。

○ 食育を取り入れ、豊かな食事が提供されています。

毎月「19日」を食育の日とし、一番大きなクラス「きりん組」を対象とした調理実習の取り組みがあります。「ごはんをみんなで作ろう」という目標のもとで、子どもたちと一緒にご飯を作っています。子どもたちに家庭的な経験を通して、食事の大切さを伝える取り組みがされています。

○ 地域との協力関係が深く、地域の一員としてさまざまな取り組みが行われています。

子どもと地域との交流を大切にし、交流を広げるための取り組みが施設長を中心に積極的に行われています。地元自治会の祭りに参加したり、施設主導の「たなばたまつり」や「おもちつき」に地域の方が来られたりと地域の一員としてさまざまな取り組みが行われています。また、育児相談や病後児保育の実施等にも力を入れておられ、地域の子どものいる家庭の支援までも担っています。

◇改善が求められる点

○ **人事考課を含めた人材育成計画の策定・運用が求められます。**

利用者一人ひとりの人生・家庭背景を見据えて総合的な支援を行うために、職員個々のキャリアを生かした高いレベルの支援が行われています。今後は、個々に求められる役割と期待値を明確にし、それに応じた人材育成計画を策定することによって、施設のマネジメントの中に、総合的なキャリアアップ（キャリアパス）の仕組みを構築することが望まれます。

○ **支援のプロセスを明確にし、体系的な取り組みしていくことが望まれます。**

児童自立支援計画はこども家庭センターと連携しながら、主任と担当職員で立てられ、定期的な見直しが行われていますが、アセスメントから個別のニーズを引き出す過程が明確でないのが現状です。今後は、アセスメントから計画策定、支援の実施に至るプロセスを明確にすることによって、統一した視点で体系的な支援を展開されていくことが望まれます。

⑤ 第三者評価結果に対する施設のコメント

評価を通して課題のご指摘を頂戴しました。

どのように取り組むかを職員みんなで話し合っ、改善していきたいと思っております。

⑥ 第三者評価結果（別紙）

## 第三者評価結果（乳児院）

### 1 養育・支援

(1) 養育・支援の基本	第三者評価結果
① 子どものこころによりそいながら、子どもとの愛着関係を育んでいる。	a・(b)・c
② 子どもの遊びや食、生活体験に配慮し、豊かな生活を保障している。	(a)・b・c
③ 子どもの発達を支援する環境を整えている。	a・(b)・c

(特に評価が高い点、改善が求められる点)  
 養育・支援の基本は、担当養育制になっており、子どもの状況に応じた職員配置であることが伺えます。年齢的に自分を表現する力が十分でない子どもたちが多く、その思いや気持ちに寄り添い、受容と共感に重点をおいた支援が子どもとの愛着関係を育んでいます。実際の支援においては、制止や指示命令に偏らないよう、1日の養育を4チームで展開し、家庭支援専門員や心理職員が、直接支援に関わる職員の精神状態の把握に努めるなど、さまざまな取り組みが伺えました。  
 今後、個別性を意識した支援を目指し、目的や意図のある支援の振り返りをしていくことにより、更によりよい支援を提供できることが期待されます。

(2) 食生活	第三者評価結果
① 乳幼児に対して適切な授乳を行っている。	a・(b)・c
② 離乳食を進めるに際して十分な配慮を行っている。	a・(b)・c
③ 食事がおいしく楽しく食べられるよう工夫している。	(a)・b・c
④ 栄養管理に十分な注意を払っている。	(a)・b・c

(3) 衣生活	第三者評価結果
① 気候や場面、発達に応じた清潔な衣類を用意し、適切な衣類管理を行っている。	a・(b)・c

(4) 睡眠環境等	第三者評価結果
① 乳幼児が十分な睡眠をとれるように工夫している。	(a)・b・c
② 快適な睡眠環境を整えるように工夫している。	(a)・b・c
③ 快適な入浴・沐浴ができるようにしている。	a・(b)・c

(5) 発達段階に応じた支援	第三者評価結果
① 乳幼児が排泄への意識を持てるように工夫している。	a・(b)・c
② 発達段階に応じて乳幼児が楽しく遊べるように工夫している。	(a)・b・c

(特に評価が高い点、改善が求められる点)  
 日常生活全般においては、子どもの発達状態と生活のリズムを尊重しながら、基本的な生活習慣が身につくよう養育が提供されています。  
 食事においては、栄養士が中心となって多様な取り組みが行われています。毎月1回、食育の日を設定し、3歳児を対象とした調理実習が行われています。また、お食い初めや誕生日、四季の行事に合わせた食事が子どもたちに喜ばれています。  
 睡眠時における環境にも気を配っており、敷布団のカバーを毎日、取り替えることにより、感染症の防止と拡大防止につながっています。また、1歳未満の乳児には、必要に応じてベビーセンスが付けられていました。  
 発達段階に応じた遊びについては、集団で出来る遊び、個々で出来る遊び、職員と1対1で行う遊び等、子どもの五感が育つよう支援されています。  
 今後も、子どもが中心となって生活していけるよう、子どもが主体的になった支援を期待します。

(6) 健康と安全	第三者評価結果
① 一人一人の乳幼児の健康を管理し、異常がある場合には適切に対応している。	a・(b)・c
② 病・虚弱児等の健康管理について、日常生活上で適切な対応策をとっている。	a・(b)・c
③ 感染症などへの予防策を講じている。	a・(b)・c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>子どもの健康は、健康診断の結果や日々の様子を記した「児童ファイル」で把握されています。また、病・虚弱児の健康管理については、「個人別年間カリキュラム」(発達支援プログラム)を作成し、主治医や嘱託医と連携しながら発達を支援しています。</p> <p>感染症などの予防策については、日々の生活の中において、消毒や換気、手洗い等を子どもと一緒に取り組まれています。</p> <p>応急処置のスキルについては、知識を習得する機会がありますが、スキルを高めるための取り組みまでには至っていません。今後、継続的な応急処置の研修を定期的に行っていくことが求められます。</p>	

(7) 心理的ケア	第三者評価結果
① 乳幼児と保護者に必要な心理的支援を行っている。	(a)・b・c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>心理職員を専任で配置しており、入所時においては、全員の発達検査が行われています。被虐待児童や病・虚弱児等で心理的なケアが必要な子どもにおいては、専門的な療育を計画的かつ継続的に実施されています。</p> <p>現在、保護者との関係作りが課題であると感じておられることから、今後、保護者との関係作りを含めた更なる心理的ケアの検討が期待されます。</p>	

(8) 継続性とアフターケア	第三者評価結果
① 措置変更又は受入れを行うに当たり、継続性に配慮した対応を行っている。	a・(b)・c
② 家庭引き取りに当たって、子どもが家庭で安定した生活を送ることができるよう家庭復帰の支援を行っている。	a・(b)・c
③ 子どもが安定した生活を送ることができるよう退所後の支援を行っている。	a・(b)・c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>措置変更については、こども家庭センターが中心になって行っていますが、施設側の意見も率直に伝え、子どもの幸せのために力を尽くされています。</p> <p>家庭復帰の支援においても、こども家庭センターと連携しながらアフターケアが行われています。</p> <p>家庭支援専門員が中心となり、継続性とアフターケアが実施されていますが、今後、こども家庭センターとの連携を一層強化し、施設が主導となった定期的な協議の場が設けられることが求められます。</p>	

## 2 家族への支援

(1) 家族とのつながり	第三者評価結果
① 児童相談所と連携し、子どもと家族との関係調整を図ったり、家族からの相談に応じる体制づくりを行っている。	a (b) c
② 子どもと家族の関係づくりのために、面会、外出、一時帰宅などを積極的に行っている。	a (b) c
(2) 家族に対する支援	
① 親子関係の再構築等のために家族への支援に積極的に取り組んでいる。	a (b) c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>月に1回、家族に子どもの日々の様子を記載したメッセージカードを送ることによって、日常的に家族との連携を図っています。また、家庭支援専門相談員を配置し、こども家庭センターとの連携のもと、親子関係の再構築のために面会時には子どもの様子を知らせ、外出、一時帰宅時に同行訪問するなどの取り組みが行われています。家族に対する支援については、必要に応じて、心理担当職員、地域の療育機関等と協働して、課題解決に取り組んでいます。</p> <p>今後は、こども家庭センターのアセスメントに加えて、施設独自のアセスメントを充実させていくことが望まれます。</p>	

## 3 自立支援計画、記録

(1) アセスメントの実施と自立支援計画の策定	第三者評価結果
① 子どもの心身の状況や、生活状況を把握するため、手順を定めてアセスメントを行い、子どもの個々の課題を具体的に明示している。	a (b) c
② アセスメントに基づいて子ども一人一人の自立支援計画を策定するための体制を確立し、実際に機能させている。	a (b) c
③ 自立支援計画について、定期的実施状況の振り返りや評価と計画の見直しを行う手順を施設として定め、実施している。	a (b) c
(2) 子どもの養育・支援に関する適切な記録	
① 子ども一人一人の養育・支援の実施状況を適切に記録している。	a (b) c
② 子どもや保護者等に関する記録の管理について、規程を定めるなど管理体制を確立し、適切に管理を行っている。	a (b) c
③ 子どもや保護者等の状況等に関する情報を職員が共有するための具体的な取組を行っている。	a (b) c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>子ども一人一人の養育状況や支援の状況が詳細に記録されており、記録による情報の共有が図られています。</p> <p>記録管理については、責任者が設置され、記録に関する規程を定め、個人情報の取り扱いについて勉強会を開催するなど管理体制が確立しています。</p> <p>自立支援計画については、合議のもとひとりひとりの状況に応じた計画が策定されていますが、自立支援計画の内容を関係職員に周知する手順等を含めて、計画の策定方法についてマニュアル化していくことが必要です。</p>	

## 4 権利擁護

(1) 子どもの尊重と最善の利益の考慮	第三者評価結果
① 子どもを尊重した養育・支援についての基本姿勢を明示し、施設内で共通の理解を持つための取組を行っている。	a・(b)・c
② 社会的養護が子どもの最善の利益を目指して行われることを職員が共通して理解し、日々の養育・支援において実践している。	a・(b)・c
③ 子どものプライバシー保護に関する規程・マニュアル等を整備し、職員に周知するための取組を行っている。	a・(b)・c
(2) 保護者の意向への配慮	
① 保護者の意向を把握する具体的な仕組みを整備し、その結果を踏まえて、養育・支援の内容の改善に向けた取組を行っている。	a・(b)・c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>愛着関係(アタッチメント)を重視した養育実践の基本姿勢が示され、不適切なかかわりについて施設内で勉強会を行い、職員に繰り返し周知が行われています。また、子どもの尊重や人権、児童虐待防止についての研修を受講するとともに、全国乳児福祉協議会作成の「より適切なかかわりをするためのチェックポイント」を用いて、職員自身が子どもとの関わりについて振り返りを行っています。</p> <p>今後は、マニュアルの整備など子供のプライバシー保護に関する取り組みを充実させるとともに、保護者の意向を養育・支援内容の改善につなげる仕組みづくりが望まれます。</p>	

(3) 入所時の説明等	第三者評価結果
① 保護者等に対して、養育・支援の内容を正しく理解できるような工夫を行い、情報の提供を行っている。	a・(b)・c
② 入所時に、施設で定めた様式に基づき養育・支援の内容や施設での約束ごとについて保護者等にわかりやすく説明している。	a・(b)・c
(4) 保護者が意見や苦情を述べやすい環境	
① 保護者が相談したり意見を述べたりしたい時に相談方法や相談相手を選択できる環境を整備し、子どもに伝えるための取組を行っている。	a・(b)・c
② 苦情解決の仕組みを確立し、保護者等に周知する取組を行うとともに、苦情解決の仕組みを機能させている。	a・(b)・c
③ 保護者等からの意見等に対して迅速に対応している。	a・(b)・c
(5) 被措置児童等虐待対応	
① いかなる場合においても体罰や子どもの人格を辱めるような行為を行わないよう徹底している。	(a)・—・c
② 子どもに対する暴力、言葉による脅かし等の不適切なかかわりの防止と早期発見に取り組んでいる。	a・(b)・c
③ 被措置児童等虐待の届出・通告に対する対応を整備し、迅速かつ誠実に対応している。	a・(b)・c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>入所時には、乳幼児特有の病気や感染症について詳しく説明するなど養育・支援の内容についてわかりやすく説明して理解を得ていることが伺えます。</p> <p>意見が述べやすい環境については、苦情解決責任者、第三者委員会を設置し、苦情解決委員会でもとめた苦情受付の文章を配布し、玄関にも掲示されていました。</p> <p>虐待対応については、外部研修を受け、管理規定に体罰等の禁止を明記するとともに、被措置児童等虐待の届出や通告制度に対するマニュアルを整備し、迅速に対応できるように施設内研修を行い全職員に周知しています。</p> <p>今後は、苦情等に対する対応マニュアル整備や対応された内容や改善策などを保護者にフィードバックする仕組みの確立が望まれます。</p>	

## 5 事故防止と安全対策

	第三者評価結果
① 事故、感染症の発生時など緊急時の子どもの安全確保のために、組織として体制を整備し、機能させている。	a・(b)・c
② 災害時に対する子どもの安全確保のための取組を行っている。	a・(b)・c
③ 子どもの安全を脅かす事例を組織として収集し、要因分析と対応策を行い、子どもの安全確保のためにリスクを把握し対策を実施している。	a・(b)・c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>子どもの安全の取り組みについては、ヒヤリハット書式を活用し、検討が行われリスクの回避に努めていることが伺えます。また、施設外での行動にあたっては、注意する事項を文章化し、安全確保のために体制を整備しています。その他、災害時に備え、毎月避難訓練を行い、避難設備の設置や非常時の備蓄など必要な対策が講じられていました。</p> <p>今後は、建物設備などの定期的点検や安全確保の規定の見直しを行うとともに、不審者等の情報把握や侵入防止のための対策について地域の関係機関等の連携のもと体制を整備することが必要と思われれます。</p>	

## 6 関係機関連携・地域支援

(1) 関係機関等の連携	第三者評価結果
① 施設の役割や機能を達成するために必要となる社会資源を明確にし、児童相談所など関係機関・団体の機能や連絡方法を体系的に明示し、その情報を職員間で共有している。	(a)・b・c
② 児童相談所等の関係機関等との連携を適切に行い、定期的な連携の機会を確保し、具体的な取組や事例検討を行っている。	a・(b)・c
(2) 地域との交流	
① 子どもと地域との交流を大切にし、交流を広げるための地域への働きかけを行っている。	a・(b)・c
② 施設が有する機能を地域に開放・提供する取組を積極的に行っている。	(a)・b・c
③ ボランティア受入れに対する基本姿勢を明確にし、受入れについての体制を整備している。	a・(b)・c
(3) 地域支援	
① 地域の具体的な福祉ニーズを把握するための取組を積極的に行っている。	a・(b)・c
② 地域の福祉ニーズに基づき、施設の機能を活かして地域の子育てを支援する事業や活動を行っている。	a・(b)・c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>関係機関との連携については関係機関一覧表を作成しており、情報の共有が図られています。また、こども家庭センターとの連携、関係機関との連携、里親宅への家庭訪問等について、必要に応じ密に行われていることが確認できました。</p> <p>地域との交流については、施設特性を活かした、相談事業・情報提供事業(学習会等)を実施するなど、地域交流・相互行事参加等が積極的になされています。</p> <p>今後は、社会福祉法人の使命として地域の福祉ニーズを明確にし、計画に反映していくことが望まれます。</p>	

## 7 職員の資質向上

	第三者評価結果
① 組織として職員の教育・研修に関する基本姿勢が明示されている。	a・(b)・c
② 職員一人一人について、基本姿勢に沿った教育・研修計画が策定され計画に基づいて具体的な取組が行われている。	a・(b)・c
③ 定期的に個別の教育・研修計画の評価・見直しを行い、次の研修計画に反映させている。	a・(b)・c
④ スーパービジョンの体制を確立し、施設全体として職員一人一人の援助技術の向上に努めている。	a・(b)・c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>中・長期計画及び基本方針に施設の目指す方向性が示され、職員一人一人に研修計画を策定しています。その実施状況について、委員会において把握し評価がなされています。また、施設長、主任、心理療法担当、家庭支援専門相談員等が、職員の相談に密に対応することによって、スーパービジョンの体制を確立している事がうかがえます。</p> <p>今後は、施設全体としての人材養成に関するビジョンやプランを策定することによって、職員の資質向上の取り組みをより体系化していくことが望まれます。</p>	

## 8 施設の運営

(1) 運営理念、基本方針の確立と周知	第三者評価結果
① 法人や施設の運営理念を明文化し、法人と施設の使命や役割が反映されている。	(a)・b・c
② 法人や施設の運営理念に基づき、適切な内容の基本方針が明文化されている。	(a)・b・c
③ 運営理念や基本方針を職員に配布するとともに、十分な理解を促すための取組を行っている。	(a)・b・c
④ 運営理念や基本方針を保護者等に配布するとともに、十分な理解を促すための取組を行っている。	a・(b)・c
(2) 中・長期的なビジョンと計画の策定	
① 施設の運営理念や基本方針の実現に向けた施設の中・長期計画が策定されている。	a・(b)・c
② 各年度の事業計画は、中・長期計画の内容を反映して策定されている。	a・(b)・c
③ 事業計画を、職員等の参画のもとで策定されるとともに、実施状況の把握や評価・見直しが組織的に行われている。	a・(b)・c
④ 事業計画を職員に配布するとともに、十分な理解を促すための取組を行っている。	a・(b)・c
⑤ 事業計画を保護者等に配布するとともに、十分な理解を促すための取組を行っている。	a・(b)・c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>理念・基本方針はわかりやすく実践しやすい内容となっています。また、基本方針が中・長期計画及び事業計画で具体化されており、達成のための具体的な目標を毎朝唱和することによって職員への周知と意識の徹底が図られています。</p> <p>今後は、運営理念や事業計画を職員や保護者等に対して、より理解を深めるための工夫がなされるとともに、評価見直しを含めた策定の過程を明確にしていくことが望まれます。</p>	



(3) 施設長の責任とリーダーシップ	第三者評価結果
① 施設長は、自らの役割と責任を職員に対して明らかにし、専門性に裏打ちされた信念と組織内での信頼をもとにリーダーシップを発揮している。	a・(b)・c
② 施設長自ら、遵守すべき法令等を正しく理解するための取組を行い、組織全体をリードしている。	a・(b)・c
③ 施設長は、養育・支援の質の向上に意欲を持ち、組織としての取組に十分な指導力を発揮している。	(a)・b・c
④ 施設長は、経営や業務の効率化と改善に向けた取組に十分な指導力を発揮している。	a・(b)・c
(4) 経営状況の把握	
① 施設運営をとりまく環境を的確に把握するための取組を行っている。	a・(b)・c
② 運営状況を分析して課題を発見するとともに、改善に向けた取組を行っている。	a・(b)・c
③ 外部監査（外部の専門家による監査）を実施し、その結果に基づいた運営改善が実施されている。	a・b・(c)
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>施設長は、業務改善に向けて各種委員会を設置し、自ら積極的に関与することによって、現場に近い立場で改善に向けたリーダーシップを発揮しています。また、各種研修や連携会議に参加したり、業務改善アンケートを実施することにより職員の意見を汲み上げ、経営の状況の把握に努めています。</p> <p>今後は、施設長の取り組みや把握した経営状況について文章化を図ることが望まれます。</p>	

(5) 人事管理の体制整備	第三者評価結果
① 施設が目標とする養育・支援の質を確保するため、必要な人材や人員体制に関する具体的なプランが確立しており、それに基づいた人事管理が実施されている。	a・(b)・c
② 客観的な基準に基づき、定期的な人事考課が行われている。	a・b・(c)
③ 職員の就業状況や意向を定期的に把握し、必要があれば改善に取り組む仕組みが構築されている。	a・(b)・c
④ 職員処遇の充実を図るため、福利厚生や健康を維持するための取組を積極的に行っている。	a・(b)・c
(6) 実習生の受入れ	
① 実習生の受入れと育成について、基本的な姿勢を明確にした体制を整備し、効果的なプログラムを用意する等積極的な取組をしている。	a・(b)・c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>人事管理については、施設長をはじめ基幹職員が状況を把握し、個別に対応していることがうかがえます。また、実習生の受入れについて、方針やマニュアルを明確にし、学校と連携しながら、きめ細やかな対応が行われていました。</p> <p>今後は、人事に関するプランのもと、キャリアパスを含めた人事考課や就業環境の改善を図るなど、一貫した総合的な人事管理の仕組みの確立が望まれます。</p>	

(7) 標準的な実施方法の確立	第三者評価結果
① 養育・支援について標準的な実施方法を文書化し、職員が共通の認識を持って行っている。	a・(b)・c
② 標準的な実施方法について、定期的に検証し、必要な見直しを組織的に実施できるよう仕組みを定め、検証・見直しを行っている。	a・(b)・c
(8) 評価と改善の取組	
① 施設運営や養育・支援の内容について、自己評価、第三者評価等、定期的に評価を行う体制を整備し、機能させている。	a・(b)・c
② 評価の結果を分析し、施設として取り組むべき課題を明確にし、改善策や改善実施計画を立て実施している。	a・(b)・c
<p>(特に評価が高い点、改善が求められる点)</p> <p>毎年、担当者(委員会)を中心として、自己評価を行っており、業務の課題は明確になっています。また、業務改善委員会において養育支援マニュアルを整備され、職員に周知が図られています。</p> <p>今後は、子どもの年齢に応じたプライバシーについて検討を進めるとともに、マニュアルや評価結果を検証し、改善に結び付けていく仕組みの確立が必要です。</p>	